

- CUIL SERVICE - PERSONAL  
- BIRTH CERTIFICATES.

**KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK**  
(Studi Tentang Kinerja Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Surabaya Dalam Pelayanan Ijin  
Mengurus Akta Kelahiran)

KK  
FEB 04/05  
war  
K

**SKRIPSI**



WILIE  
PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**OLEH :**

**ENITA DWI WARDANI**  
**079916048**

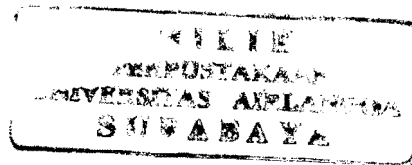
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2004**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan setuju untuk diujikan

Surabaya, 17 Juni 2004

Mengetahui Dosen Pembimbing Skripsi



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jusuf Irianto'.

Drs. Jusuf Irianto, M.Com  
NIP. 132.048.915

## ABSTRAKSI

Pencatatan kelahiran merupakan pengakuan pertama dari negara bagi anak. Anak yang tidak dicatat kelahirannya, telah kehilangan haknya yang paling mendasar yakni hak untuk diakui sebagai subyek hukum. Surat atau akta kelahiran yang dibuat berdasarkan pencatatan kelahiran ini merupakan semacam karcis untuk menjadi warga negara. Akta kelahiran merupakan hak dasar dari setiap anak yaitu hak atas pengakuan keberadaannya yang sah dari negara. Anak-anak tanpa akta dapat dianggap sebagai individu tanpa status. Seorang anak yang tidak terdaftar berarti tidak memiliki nama, kebangsaan, jenis kelamin atau tanggal lahir yang sah. Tidak adanya bukti resmi yang dikeluarkan pemerintah dari seorang anak dapat dianggap ia tidak pernah dilahirkan. Secara nasional dalam hal pendaftaran dan pencatatan kelahiran menurut Badan Pusat Statistik dan UNICEF pada tahun 2000 hanya 30,6% anak-anak berusia dibawah 5 tahun yang mempunyai akta. Sedangkan untuk wilayah Surabaya jumlah anak yang tidak mempunyai akta kelahiran dari tahun ke tahun semakin meningkat. Oleh karena itu maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelayanan ijin membuat akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan ijin membuat akta kelahiran.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah eksplanasi dengan metode studi kasus dimana peneliti hendak mengungkap untuk kemudian memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan ijin membuat akta kelahiran. Trianggulasi tebri juga digunakan sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data selain menciptakan rapport. Dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti mengadakan observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara mendalam dengan para informan terpilih serta dokumentasi. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh penulis menggunakan metode interaktif dari Huberman.

Dari proses penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan ijin membuat akta kelahiran belum optimal yang dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai, responsivitas penanganan terhadap keluhan belum memberikan solusi yang terbaik, efisiensi pelayanan yaitu kepastian lama pelayanan yang tidak sesuai dengan peraturan daerah No 3 Tahun 2001, dan seringnya terjadi penolakan pelayanan oleh aparat serta acuan yang digunakan untuk memberikan pelayanan harus selalu merujuk pada juklak dan petunjuk atasan. Sedangkan faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kinerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pelayanan ijin membuat akta kelahiran adalah kurangnya sumber daya yang meliputi anggaran, peralatan dan sumber daya manusia dan penerapan aturan formal secara kaku.